

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 7733
Ημερομ. Κατάθεσης: 22/7/2025



Αθήνα, 22 Ιουλίου 2025

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Υποδομών και Μεταφορών

ΘΕΜΑ: «Απαράδεκτη μεταχείριση επιβατών και υπέρογκα πρόστιμα από αεροπορική εταιρεία. Προστατεύονται τα δικαιώματα των πολιτών στις αερομεταφορές;»

Στις 19 Ιουλίου 2025 και σύμφωνα με επώνυμη καταγγελία, επιβάτης ταξίδεψε με πτήση γνωστής αεροπορικής εταιρείας του εξωτερικού χαμηλού κόστους που δραστηριοποιείται εδώ και χρόνια στην Ελλάδα, από το αεροδρόμιο της Λήμνου προς την Αθήνα, συνοδευόμενος από την οκταμελή οικογένειά του, για λόγους υγείας.

Παρά την έγκαιρη προσπάθεια να πραγματοποιηθεί το check-in μέσω της εφαρμογής της εταιρείας την προηγούμενη ημέρα, το σύστημα δεν λειτουργούσε, χωρίς ωστόσο να υπάρχει τρόπος να αποδειχθεί εκ των υστέρων η δυσλειτουργία.

Κατά την άφιξη στο αεροδρόμιο, το προσωπικό της εταιρείας επέβαλε πρόστιμο 62,5€ ανά επιβάτη της οικογένειας, λόγω μη ολοκλήρωσης του ηλεκτρονικού check-in, παρά το γεγονός ότι η μη ολοκλήρωση του check-in έγινε χωρίς υπαιτιότητα των επιβατών.

Επιπλέον, κατά την επιβίβαση, οι επιβάτες – ανάμεσά τους ηλικιωμένοι και μητέρες με μωρά παιδιά – παρέμειναν για τουλάχιστον 20 λεπτά σε μη κλιματιζόμενο χώρο υπό τον ήλιο, με εξωτερική θερμοκρασία άνω των 35 βαθμών Κελσίου, χωρίς καμία πρόβλεψη προστασίας ή ενημέρωσης.

Στην καμπίνα του αεροσκάφους και πριν την αναχώρηση, οι ανακοινώσεις ασφαλείας έγιναν αποκλειστικά στην αγγλική γλώσσα, παρότι η ίδια η εταιρεία λίγο αργότερα απηύθυνε στους επιβάτες μηνύματα στα ελληνικά, για να προωθήσει την αγορά τυχερών καρτών εντός της πτήσης.

Στις αιτιάσεις των επιβατών για τον λόγο για τον οποίο οι οδηγίες ασφαλείας δεν δόθηκαν στα ελληνικά, η εταιρεία επέδειξε ως υπεύθυνη την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), ισχυριζόμενη ότι αδυνατεί να μεταφράσει τις οδηγίες.

Η εν λόγω επώνυμη καταγγελία εγείρει σοβαρά ερωτήματα για την προστασία των καταναλωτών στις αερομεταφορές και για τις αθέμιτες πρακτικές των αεροπορικών εταιρειών, με αφορμή τεχνικά προβλήματα.

Την ίδια ώρα, η επιβολή υψηλών τελών για μη ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού check-in χωρίς υπαιτιότητα του επιβάτη, καθώς και η παράλειψη της παροχής των οδηγιών ασφαλείας στην επίσημη ελληνική γλώσσα, είναι ενέργειες αμφίβολης νομιμότητας, που πλήττουν ευθέως τα δικαιώματα των επιβατών.

Οι πολίτες της νησιωτικής Ελλάδας –και ιδίως των ακριτικών περιοχών όπως η Λήμνος– αξίζουν αξιοπρεπή και ασφαλή μεταχείριση, όχι προσβλητικές και κερδοσκοπικές συμπεριφορές που πλήττουν την εμπιστοσύνη τους στις αερομεταφορές.

Κατόπιν των ανωτέρω,

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1. Έχει λάβει γνώση η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) για τις καταγγελίες πολιτών εις βάρος της εν λόγω αεροπορικής εταιρείας για πρακτικές αμφίβολης νομιμότητας, που επιβαρύνουν αυθαίρετα οικονομικά τους επιβάτες;
2. Πώς κρίνει την πολιτική της εν λόγω αεροπορικής για μονομερή επιβολή τέλους 62,5€ για παράλειψη online check-in και μάλιστα ανεξάρτητα από το αν το ηλεκτρονικό σύστημα της εταιρείας παρουσιάζει τεχνικό σφάλμα;
3. Ελέγχεται η νομιμότητα μονομερούς επιβολής τελών σε επιβάτες από αεροπορικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα;
4. Είναι υποχρεωμένες οι αεροπορικές εταιρείες που εκτελούν εσωτερικές πτήσεις εντός της Ελλάδας να παρέχουν τις οδηγίες ασφαλείας και στην ελληνική γλώσσα;
5. Πώς απαντάει στους ισχυρισμούς της εταιρείας, ότι υπεύθυνη για τη μη παροχή οδηγιών στα ελληνικά είναι η ΥΠΑ;
6. Υπάρχει κανονιστικό πλαίσιο για την υποχρεωτική προστασία των επιβατών από ακραίες καιρικές συνθήκες κατά την επιβίβαση/αποβίβαση σε περιφερειακά αεροδρόμια; Ελέγχονται οι αεροπορικές εταιρείες για την τήρηση των κανόνων αυτών;
7. Πώς προτίθεται να ενεργήσει για τη διερεύνηση των καταγγελιών εις βάρος της εταιρείας και τι μέτρα προτίθεται να λάβει για την αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών στις αερομεταφορές;

Οι Ερωτώντες Βουλευτές

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Καλαματιανός Διονύσης

Ακρίτα Έλενα

Βέττα Καλλιόπη

Γαβρήλος Γιώργος

Γιαννούλης Χρήστος

Δούρου Ειρήνη

Μαμουλάκης Χαράλαμπος

Μπάρκας Κώστας

Νοτοπούλου Αικατερίνη

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας

Παπαηλιού Γεώργιος

Παππάς Νικόλαος

Τσαπανίδου Πόπη

Ψυχογιός Γεώργιος